

Comunicar Eficazmente em Situações de Stress ou com Públicos Difíceis

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos skills, técnicas e métodos que lhe permitirão comunicar de forma eficaz com públicos difíceis ou em situações de stress.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Potenciar as suas competências de comunicação;
- Dinamizar o público-alvo;
- Maximizar a coerência entre conteúdo e forma de exposição;
- Desenvolver mecanismos de controlo de diferentes tipos de participantes e diferentes situações.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que no desempenho da sua função necessitem de desenvolver as suas competências de comunicação para públicos difíceis ou em situações de stress.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Preparação da Comunicação

- O Controlo e maximização dos recursos disponíveis e disposição no espaço;
- Os Meios Audiovisuais;
- O Planeamento da Intervenção – um passo para o sucesso;
- Adaptar a abordagem de comunicação às características do grupo;

- Abertura e fecho: dois momentos cruciais para a gestão da audiência;
- Mecanismos de Captação das Audiências.

Módulo II - A Especificidade da Comunicação em Situações de Stress ou com Públicos Difíceis

- Gestão do Stress inerente ao contacto com o Grupo;
- Transformar o medo numa força positiva;
- Lidar eficazmente com os diferentes perfis dos interlocutores;
- Técnicas para “neutralizar” potenciais sabotadores;
- A importância da auto – confiança elevada;
- Comunicar com clareza e entusiasmo;
- Técnicas para ultrapassar os nervos, os sentimentos negativos e a ansiedade;
- O papel da espontaneidade;
- Persuasão do grupo para questões centrais de modo a conseguir a aceitação da mensagem na audiência;
- Encorajar a interação por parte da audiência e reforçar diferentes contributos.

Módulo III - Exercícios e Análise de Casos

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.